

IBM Cognos Analytics on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

El Servicio de Cloud está alojado en un centro de datos SoftLayer, y el Cliente tiene acceso a la funcionalidad más reciente del software IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Analytics on Cloud es la oferta básica y el Cliente puede crear una suscripción al Servicio de Cloud que conste de una o más cuentas de usuario, a cada una de las cuales se le asignará uno de los niveles que se describen a continuación.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

El nivel IBM Cognos Analytics on Cloud Standard permite al Cliente desarrollar modelos de datos, dashboards e historias, ver informes personalizados y consumir informes activos a través de un navegador web. El Servicio de Cloud proporciona una exploración OLAP interactiva. El Servicio de Cloud amplía el consumo de informes con una extensa gama de dispositivos móviles, incluyendo dispositivos iPhone de Apple, dispositivos Android y tabletas.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Además de las capacidades del nivel Standard, el nivel IBM Cognos Analytics on Cloud Plus permite al cliente desarrollar exploraciones personalizadas.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Además de las capacidades del nivel Plus, el nivel IBM Cognos Analytics on Cloud Premium permite al cliente desarrollar informes interactivos, consultas adhoc, crear nuevos informes y programar informes para su ejecución posterior y repetida.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration es una oferta complementaria obligatoria gratuita que se asigna a los usuarios dentro de la suscripción, como una función administrativa para gestionar la oferta del nivel seleccionado del Cliente.

1.2 Servicios de Aceleración

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Esta configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, (2) asesoramiento sobre prácticas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos, y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "actividades de inicio"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad, según se especifica en el Documento Transaccional, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Este servicio de configuración proporciona hasta 50 horas de tiempo de consultoría remota para realizar las actividades, incluyendo (1) asistencia con casos prácticos, incluyendo casos prácticos de movimiento de datos como soporte a movimiento de datos únicos, puntuales (2) asesoramiento sobre prácticas para informes, dashboards y otras herramientas de sistemas, (3) asistencia guiada y asesoramiento en la preparación, la ejecución y la validación de la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino y movimientos de datos, según se definen en el caso práctico de

movimiento de datos) y (4) otros temas administrativos y de configuración de interés (colectivamente, "Actividades"). Este servicio de configuración prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Copia de seguridad

Las copias de seguridad de las bases de datos de aplicación y el espacio de carpeta compartida se realizan diariamente. Las copias de seguridad se realizan de forma local y guardan de un centro de datos independiente. IBM conservará las últimas siete (7) copias de seguridad diarias y cuatro (4) copias de seguridad semanales adicionales. Las copias de seguridad se cifran cuando se encuentran en un sistema de copia de seguridad basado en disco y durante la transmisión.

5.2 Recuperación ante Desastre

En caso de que el Servicio de Cloud no estuviera disponible a causa de un suceso catastrófico o por algún motivo que queda fuera del control de IBM en el centro de datos en el cual IBM presta el Servicio de Cloud del Cliente, IBM trabajará para proporcionar el Servicio de Cloud al Cliente a través de otro centro de datos de IBM, dentro del plazo de 14 días naturales. Consulte el acuerdo de nivel de servicio para las interrupciones que no se consideren catastróficas o queden fuera del control de IBM.

5.3 Acceso a los Orígenes de Datos de IBM Planning Analytics

Los Usuarios Autorizados del Servicio de Cloud Dedicado de IBM Cognos Analytics tienen permiso para utilizar dicho Servicio para acceder a datos dentro del Servicio de Cloud de IBM Planning Analytics Cloud Service.